Plan d'affaires
2007-2010

SERVICE New Nouveau Brunswick

37 bureaux | 888 762-8600 | snb.ca

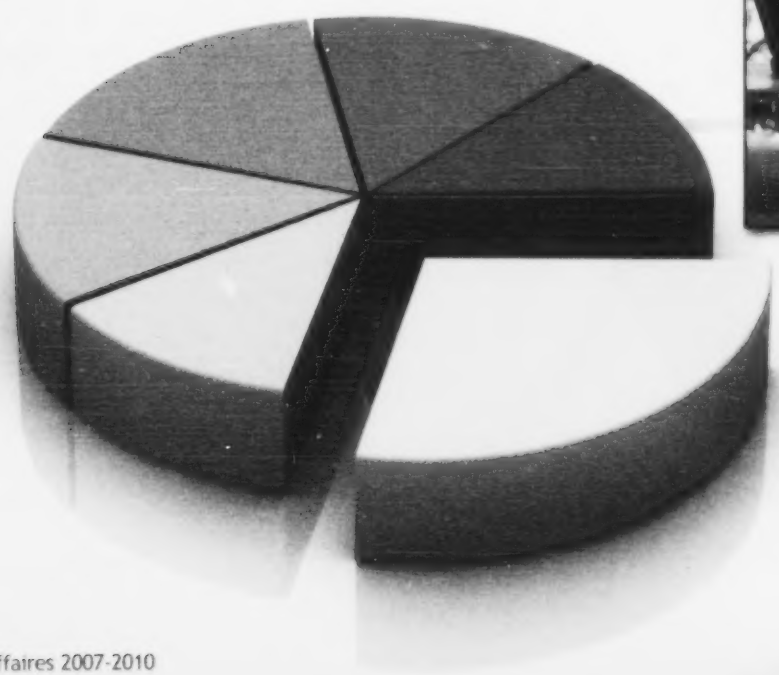
À propos de Services Nouveau-Brunswick

Introduction

Services Nouveau-Brunswick (SNB) a été créée en 1998 en vue de regrouper sous une seule société les services et les renseignements de transaction dont les Néo-Brunswickois ont besoin pour leur vie personnelle et professionnelle. Notre mandat consiste à faciliter l'accès aux services gouvernementaux et aux renseignements publics.

SNB est un chef de file reconnu dans la prestation de services gouvernementaux. Pendant une décennie, nous avons fourni un accès rapide et pratique aux services gouvernementaux par l'intermédiaire d'un réseau de centres de services (au nombre de 37 aujourd'hui) à l'échelle de la province, d'un centre d'appels sans frais, ainsi que d'un portail Internet. Nous avons maintenant plus de 60 partenaires municipaux et une expérience grandissante dans la prestation de services fédéraux. SNB est reconnue comme étant un centre d'excellence en matière de diversification des modes de prestation des services. Nos employés sont stimulés par le défi d'offrir un meilleur service et d'améliorer les manières dont les citoyens et les entreprises interagissent avec le gouvernement.

Nous avons rencontré et surmonté des obstacles à la création d'un modèle de prestation de services de bureau central à voies multiples ou à guichet unique. C'est une bonne occasion pour nous de tirer parti de nos réussites et de relever de nouveaux défis. Ces défis sont exposés dans les pages suivantes. Celles-ci décrivent la façon dont le travail de création de cette société néo-brunswickoise de classe internationale se poursuivra avec diligence et passion en vue de servir nos clients au cours des trois prochaines années. De plus, il permettra de bien positionner Services Nouveau-Brunswick en vue de relever les défis découlant du programme d'autosuffisance du gouvernement et d'entreprendre les nouveaux rôles que la Corporation pourrait être invitée à jouer dans la prestation de services aux Néo-Brunswickois.



Secteurs d'activité

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une corporation de la Couronne détenue par la province du Nouveau-Brunswick. Elle a été créée en vue de regrouper sous une seule société les services et les renseignements de transaction dont les Néo-Brunswickois ont besoin pour leur vie personnelle et professionnelle.

La société comprend quatre secteurs d'activité qui sont décrits ci-dessous :

1. Prestation des services gouvernementaux

SNB est la passerelle pour le public vers près de 350 services gouvernementaux, accessibles comme suit :

- *en personne, par l'intermédiaire d'un réseau de 37 centres de services répartis dans l'ensemble de la province;*
- *par téléphone (TéléServices), sans frais au 1-888-762-8600;*
- *sur Internet au www.snb.ca.*

Par exemple, SNB donne accès à :

- *des services liés aux véhicules à moteur – permis de conduire, renouvellements d'immatriculation et cartes de stationnement pour personnes handicapées;*
- *des services de loisirs – permis de chasse et de pêche et billets en ligne pour des attractions provinciales majeures;*
- *des formulaires gouvernementaux – assurance-maladie, changement de nom et enregistrement de loterie.*

SNB accepte également les versements au nom des services publics et de plus de 60 municipalités.

2. Registres

SNB s'occupe de quatre registres électroniques de renseignements publics.

- *Le registre des biens réels – actes scellés, testaments, plans de sous-division, etc., liés à des biens-fonds au Nouveau-Brunswick*
- *Le registre des biens personnels – sûretés, jugements et autres réclamations liées aux biens personnels comme les véhicules automobiles, les véhicules récréatifs et le mobilier*
- *Le registre corporatif – corporations, partenariats et raisons sociales inscrites au Nouveau-Brunswick*
- *Le registre des Statistiques de l'état civil – données des événements démographiques (naissances, mortinaissances, mariages et décès), certificats pour les événements démographiques, changements de nom, églises ou confessions religieuses qui demandent à célébrer des mariages au Nouveau-Brunswick*

3. Évaluation foncière

SNB évalue toutes les améliorations apportées aux terrains, aux édifices et aux propriétés à des fins d'imposition. La société s'occupe également du système d'évaluation et d'imposition foncière de la province et est responsable de la gestion de certains programmes liés à l'impôt foncier.

4. Information géographique

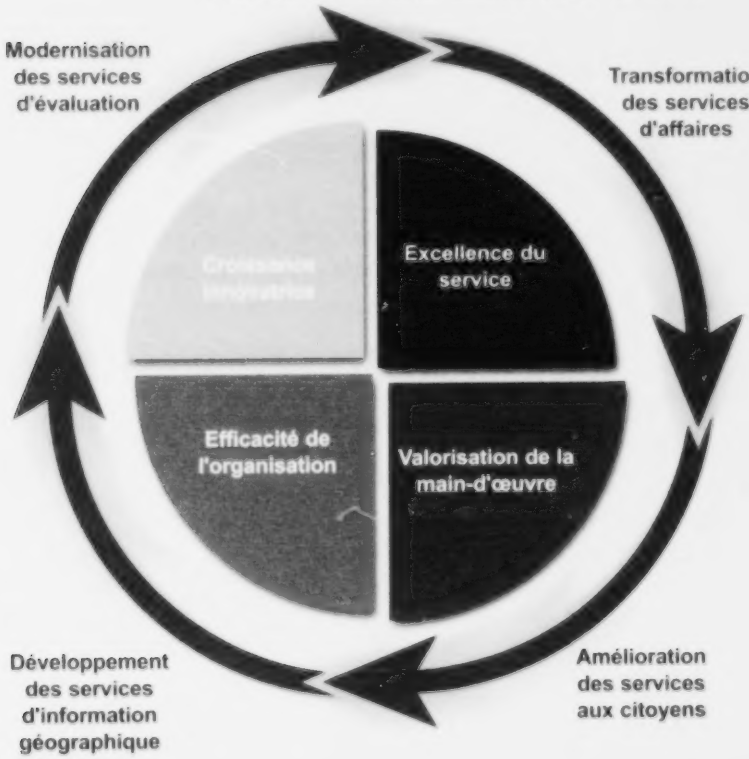
SNB est responsable de la création et de l'entretien du réseau géodésique de la province ainsi que des données de cartographie de base.

Aperçu du plan d'affaires 2007-2010

Le présent plan d'affaires décrit la manière dont SNB répartira ses ressources au cours des trois prochaines années. Le processus d'élaboration de ce plan était collaboratif : le personnel a émis des commentaires lors de diverses consultations.

Le plan d'affaires comprend :

- *Notre énoncé de vision : « Services Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, partout, tout le temps »*
- *Notre énoncé de mission : « Fournir avec excellence les services et les renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises. »*
- *Huit objectifs prioritaires : Le plan d'affaires se fonde sur eux. Ils appartiennent tous à deux catégories complémentaires – les objectifs généraux de base et les objectifs axés sur les services – qui sont décrites sur cette page.*
- *Buts et mesures à prendre : Ils s'étendent sur chaque objectif prioritaire. Les buts et les mesures à prendre sont expliqués en détail dans les pages suivantes.*



Objectifs généraux de base

Tandis que SNB continue à étendre et à transformer ses services, notre milieu de travail deviendra plus complexe et les demandes envers le personnel continueront à augmenter. Il est essentiel que nous donnions suite à ces changements en optimisant nos méthodes de livraison, en soutenant notre main-d'œuvre à l'aide des outils et ressources appropriés et en continuant à favoriser l'innovation et la croissance. Voici les quatre objectifs d'entreprise de base qui nous permettront de relever ces défis collectivement :

- *Excellence du service*
- *Valorisation de la main-d'œuvre*
- *Efficacité de l'organisation*
- *Croissance innovatrice*

Objectifs axés sur les services

SNB tentera également d'atteindre quatre objectifs d'amélioration en vue d'aligner l'organisation sur une position d'excellence continue de prestation de services axés sur la clientèle. Voici les quatre objectifs axés sur les services :

- *Modernisation des services d'évaluation*
- *Transformation des services d'affaires*
- *Amélioration des services aux citoyens*
- *Développement des services d'information géographique*

Objectifs généraux de base

Excellence du service

La culture de prestation de services de SNB se caractérise par un service à la clientèle exemplaire.

L'excellence du service est essentielle à la réussite de SNB. Nous nous engageons à offrir des services de qualité qui répondent aux besoins de nos clients.

Buts	**Veiller à l'amélioration continue du service à la clientèle**	**Améliorer la collaboration avec nos partenaires commerciaux**	**S'assurer que les Néo-Brunswickois connaissent et comprennent les services offerts par SNB**
Mesures	• *Définir et mesurer régulièrement les niveaux de service pour tous les secteurs d'activité* • *Améliorer continuellement les procédures en vue d'assurer le respect des normes de service*	• *Mettre en œuvre une stratégie de gestion du partenariat et de la relation dans le but d'améliorer les services et les avantages pour la province* • *Approfondir les relations par l'intermédiaire de l'élaboration continue d'un modèle de gestion des comptes*	• *Établir une stratégie de communication pour la société et tous ses secteurs d'activité*

Valorisation de la main-d'œuvre

SNB offre un milieu de travail propice à la croissance du personnel et de l'organisation.

SNB reconnaît que la croissance continue entraîne des changements constants et une charge de travail accrue pour le personnel. Nous investissons dans notre main-d'œuvre afin d'aider nos employés à atteindre leurs objectifs professionnels et personnels tout en contribuant à la réussite de la corporation.

Buts	**Promouvoir le perfectionnement de nos ressources humaines**	**Élaborer la technologie afin de faciliter la gestion des ressources humaines**	**Veiller à ce que les communications internes soient efficaces**
Mesures	• *Continuer à mettre en œuvre et à développer la stratégie des ressources humaines qui se concentre sur le mieux-être, la reconnaissance des employés, la planification de la relève et l'élaboration de la formation*	• *Terminer les modules restants du système sur les ressources humaines*	• *Établir et mettre en œuvre un plan à l'égard des communications internes sur les sujets qui intéressent et préoccupent les employés*

Efficacité de l'organisation

SNB reconnaît l'importance de l'organisation d'entreprise qui soutient la croissance et l'excellence du service.

À l'instar des organisations très efficaces, SNB mettra en œuvre une planification stratégique améliorée, des pratiques exemplaires visant les mesures organisationnelles, des procédures simplifiées et des technologies habilitantes afin d'assurer une meilleure utilisation de nos ressources.

Buts	**Améliorer notre processus de planification afin d'assurer l'atteinte de nos priorités stratégiques**	**Améliorer la capacité de notre entreprise grâce à une technologie appropriée**	**Maintenir des procédures internes efficaces**	**Veiller à ce que les nouvelles occasions soient saisies en facilitant le passage d'une idée à la prestation**
Mesures	• *Mettre en œuvre un processus de planification intégrée qui assure l'atteinte des objectifs des plans d'activités par l'intermédiaire de plans de division, de l'élaboration des systèmes et de plans de renouvellement* • *Établir des mesures organisationnelles adéquates* • *Élaborer une stratégie de gestion des voies de prestation*	• *Évaluer la technologie actuelle et procéder aux mises à niveau au besoin* • *Veiller à ce que les procédures et les systèmes en place assurent la gestion efficace de nos documents électroniques*	• *Améliorer les processus et les systèmes internes afin de soutenir l'organisation et son travail avec les partenaires* • *Étudier et adopter des pratiques exemplaires afin d'accroître l'efficacité organisationnelle*	• *Améliorer la gestion des initiatives de développement et la mise en œuvre en temps utile des nouveaux produits et services*

Croissance innovatrice

SNB cherche à demeurer à la fine pointe en matière de prestation de services.

L'innovation constitue la marque de commerce de SNB. Nous nous engageons à conserver notre rôle de chef de file en matière de prestation de services gouvernementaux au moyen de la recherche accrue et du recentrage des processus.

Buts	**Jouer un rôle de chef de file pour le compte du gouvernement en ce qui concerne l'évolution de la prestation de services dans le but d'atteindre l'autonomie**	**Accroître notre capacité à innover**	**Tenter sans relâche de définir une situation future visionnaire**
Mesures	• *Instaurer de nouveaux modèles d'entreprise et de financement pour la prestation de services*	• *Élaborer un programme de recherche et mettre en œuvre les résultats de cette recherche afin d'adopter des meilleures pratiques* • *Élaborer l'expertise en matière de recentrage des processus d'entreprise*	• *Travailler en collaboration avec les intervenants afin de remettre en question la situation actuelle de SNB et d'envisager notre avenir* • *Profiter des connaissances et de l'expertise du secteur privé*

Objectifs axés sur les services

Modernisation des services d'évaluation

Les services d'évaluation de SNB seront modernisés en vue de la viabilité à long terme.

Le service d'évaluation foncière de SNB est reconnu pour son évaluation des propriétés du Nouveau-Brunswick à leur « valeur réelle et véritable ». SNB continuera à répondre à cette norme tout en améliorant l'efficacité et la transparence et en comblant les besoins en ressources humaines des services d'évaluation.

Buts	**Moderniser les services d'évaluation**	**Tirer profit des progrès rendus possibles grâce aux nouveaux outils et technologies**	**Inspirer la confiance du public envers le système d'impôt foncier**	**Conserver une main-d'œuvre d'évaluation compétente**
Mesures	• *Mettre au point une stratégie à long terme qui définit les objectifs et les mesures à prendre afin d'assurer des évaluations précises et rentables*	• *Moderniser le système d'évaluation* • *Mettre au point de nouveaux outils d'évaluation*	• *Lancer une campagne de sensibilisation du public* • *Faire preuve de transparence dans les renseignements d'évaluation de propriété*	• *Élaborer et mettre en œuvre un plan de relève en matière d'évaluation*

Transformation des services d'affaires

SNB cultive une relation de collaboration avec des entreprises et des fournisseurs de services aux entreprises afin d'améliorer la prestation des services.

SNB a un rôle important à jouer pour ce qui est de faire du Nouveau-Brunswick une compétence dominante où faire des affaires. L'investissement dans des services novateurs transformera la façon que les entreprises interagissent avec le gouvernement.

Buts	**Faciliter le transfert des services gouvernementaux aux entreprises ainsi que la transformation de ces services**	**Établir un portail des entreprises en prévision des besoins des entreprises**
Mesures	• *Mettre au point une stratégie de transfert/transformation des services aux entreprises et demander l'engagement du gouvernement à la mettre en œuvre* • *Simplifier le processus d'obtention des approbations et de délivrance des permis pour les projets de construction*	• *Créer une relation de collaboration avec des fournisseurs de services aux entreprises afin de mettre en œuvre des offres de services actuelles et nouvelles par l'intermédiaire d'un portail des entreprises plus important* • *Identifier les occasions intergouvernementales de prestation de services aux entreprises*

Amélioration des services aux citoyens

SNB collabore avec les trois ordres de gouvernement afin d'assurer une prestation de services homogène axée sur le citoyen.

SNB mettra sur pied de nouveaux produits et services qui anticipent les attentes de nos clients et nous rapprochent de notre objectif qui est la prestation homogène et à guichet unique de service aux Néo-Brunswickois.

	Buts	Mesures
	Moderniser les services de Statistiques de l'état civil	• *Rendre accessibles les services de Statistiques de l'état civil au moyen de trois voies de prestation (centres de services, TéléServices et Internet)* • *Améliorer les services de Statistiques de l'état civil et travailler à l'intégration à l'échelle nationale*
	Développer le guichet unique pour les services aux citoyens	• *Offrir des services améliorés aux citoyens pour tous les secteurs d'activité* • *Développer l'identité intégrée et la gestion de l'identification* • *Identifier les occasions supplémentaires aux échelles municipale, fédérale et provinciale à l'égard d'une prestation de services à guichet unique*

Développement des services d'information géographique

SNB aidera le Nouveau-Brunswick à retrouver sa place de chef de file en matière de services d'information géographique en coordonnant l'infrastructure géomatique de la province.

SNB aidera le gouvernement à retrouver son titre de chef de file en matière de services d'information géographique. Nous atteindrons cet objectif grâce à la modernisation des lois sur les condominiums et à l'amélioration de la coordination et de la normalisation de la géomatique.

	Buts	Mesures
	Devenir l'organisme responsable de la géomatique du gouvernement	• *Créer un nouveau modèle de gouvernance fondé sur le secrétariat* • *Réviser et élaborer des normes et des politiques relatives à l'information géographique* • *Faire participer les intervenants par l'intermédiaire de consultations et de communications* • *Développer notre réseau d'arpentage de haute précision et notre système GPS de coordination* • *Créer un environnement de partage des données afin d'améliorer l'accès à l'information géomatique*
	Améliorer la gestion des condominiums	• *Consulter les propriétaires, les promoteurs et les autres intervenants* • *Suggérer des modifications législatives fondées sur les recommandations des intervenants* • *Mettre en œuvre une transition ordonnée vers un nouveau service d'approbation des condominiums*

Prévisions budgétaires et état des résultats d'exploitation

	Budget 2007-2008	Prévisionnel 2008-2009	Prévisionnel 2009-2010
Revenus			
Financement provincial	19 929 000	20 280 296	20 642 132
Évaluation provinciale	5 885 000	7 176 569	7 176 569
Évaluation municipale	8 453 652	8 791 798	9 143 470
Frais d'enregistrements	19 658 485	19 701 235	19 746 123
Produits et services	3 550 700	3 728 235	3 914 647
Autre	1 350 000	1 050 000	1 050 000
	58 826 837	**60 728 133**	**61 672 941**
Dépense			
Dépense d'exploitation	57 456 916	59 341 327	61 401 643
Revenu net			
Revenu net	1 369 921	1 386 806	271 298
Capital			
Biens matériels	1 273 850	800 000	800 000
Développement des systèmes	4 266 200	4 000 000	4 000 000
	5 540 050	**4 800 000**	**4 800 000**

Plan d'affaires
2007-2010

SERVICE New Nouveau Brunswick

37 bureaux | 888 762-8600 | snb.ca

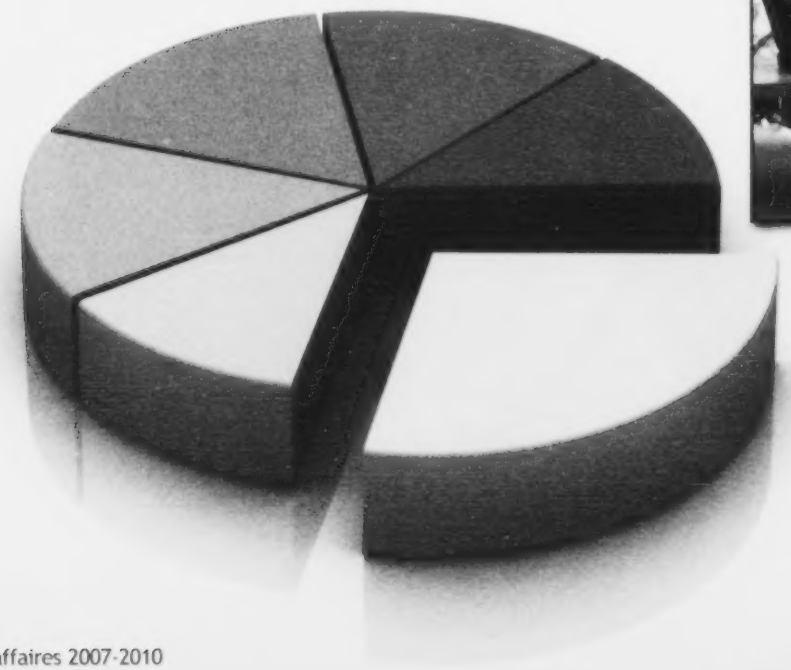
À propos de Services Nouveau-Brunswick

Introduction

Services Nouveau-Brunswick (SNB) a été créée en 1998 en vue de regrouper sous une seule société les services et les renseignements de transaction dont les Néo-Brunswickois ont besoin pour leur vie personnelle et professionnelle. Notre mandat consiste à faciliter l'accès aux services gouvernementaux et aux renseignements publics.

SNB est un chef de file reconnu dans la prestation de services gouvernementaux. Pendant une décennie, nous avons fourni un accès rapide et pratique aux services gouvernementaux par l'intermédiaire d'un réseau de centres de services (au nombre de 37 aujourd'hui) à l'échelle de la province, d'un centre d'appels sans frais, ainsi que d'un portail Internet. Nous avons maintenant plus de 60 partenaires municipaux et une expérience grandissante dans la prestation de services fédéraux. SNB est reconnue comme étant un centre d'excellence en matière de diversification des modes de prestation des services. Nos employés sont stimulés par le défi d'offrir un meilleur service et d'améliorer les manières dont les citoyens et les entreprises interagissent avec le gouvernement.

Nous avons rencontré et surmonté des obstacles à la création d'un modèle de prestation de services de bureau central à voies multiples ou à guichet unique. C'est une bonne occasion pour nous de tirer parti de nos réussites et de relever de nouveaux défis. Ces défis sont exposés dans les pages suivantes. Celles-ci décrivent la façon dont le travail de création de cette société néo-brunswickoise de classe internationale se poursuivra avec diligence et passion en vue de servir nos clients au cours des trois prochaines années. De plus, il permettra de bien positionner Services Nouveau-Brunswick en vue de relever les défis découlant du programme d'autosuffisance du gouvernement et d'entreprendre les nouveaux rôles que la Corporation pourrait être invitée à jouer dans la prestation de services aux Néo-Brunswickois.



Secteurs d'activité

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une corporation de la Couronne détenue par la province du Nouveau-Brunswick. Elle a été créée en vue de regrouper sous une seule société les services et les renseignements de transaction dont les Néo-Brunswickois ont besoin pour leur vie personnelle et professionnelle.

La société comprend quatre secteurs d'activité qui sont décrits ci-dessous :

1. Prestation des services gouvernementaux

SNB est la passerelle pour le public vers près de 350 services gouvernementaux, accessibles comme suit :

- *en personne, par l'intermédiaire d'un réseau de 37 centres de services répartis dans l'ensemble de la province;*
- *par téléphone (TéléServices), sans frais au 1-888-762-8600;*
- *sur Internet au www.snb.ca.*

Par exemple, SNB donne accès à :

- *des services liés aux véhicules à moteur – permis de conduire, renouvellements d'immatriculation et cartes de stationnement pour personnes handicapées;*
- *des services de loisirs – permis de chasse et de pêche et billets en ligne pour des attractions provinciales majeures;*
- *des formulaires gouvernementaux – assurance-maladie, changement de nom et enregistrement de loterie.*

SNB accepte également les versements au nom des services publics et de plus de 60 municipalités.

2. Registres

SNB s'occupe de quatre registres électroniques de renseignements publics.

- *Le registre des biens réels – actes scellés, testaments, plans de sous-division, etc., liés à des biens-fonds au Nouveau-Brunswick*
- *Le registre des biens personnels – sûretés, jugements et autres réclamations liées aux biens personnels comme les véhicules automobiles, les véhicules récréatifs et le mobilier*
- *Le registre corporatif – corporations, partenariats et raisons sociales inscrites au Nouveau-Brunswick*
- *Le registre des Statistiques de l'état civil – données des événements démographiques (naissances, mortinaissances, mariages et décès), certificats pour les événements démographiques, changements de nom, églises ou confessions religieuses qui demandent à célébrer des mariages au Nouveau-Brunswick*

3. Évaluation foncière

SNB évalue toutes les améliorations apportées aux terrains, aux édifices et aux propriétés à des fins d'imposition. La société s'occupe également du système d'évaluation et d'imposition foncière de la province et est responsable de la gestion de certains programmes liés à l'impôt foncier.

4. Information géographique

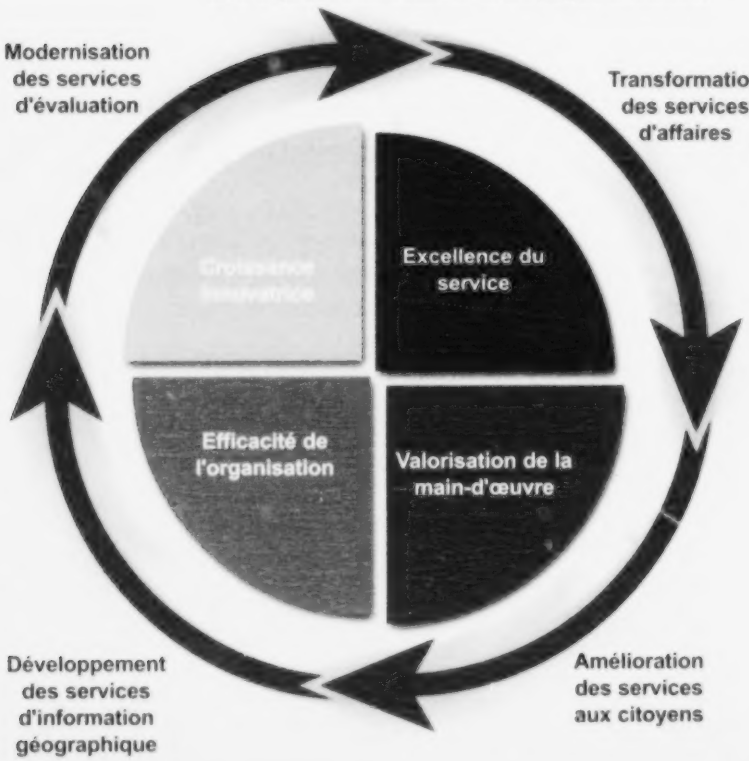
SNB est responsable de la création et de l'entretien du réseau géodésique de la province ainsi que des données de cartographie de base.

Aperçu du plan d'affaires 2007-2010

Le présent plan d'affaires décrit la manière dont SNB répartira ses ressources au cours des trois prochaines années. Le processus d'élaboration de ce plan était collaboratif : le personnel a émis des commentaires lors de diverses consultations.

Le plan d'affaires comprend :

- *Notre énoncé de vision : « Services Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, partout, tout le temps »*
- *Notre énoncé de mission : « Fournir avec excellence les services et les renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises. »*
- *Huit objectifs prioritaires : Le plan d'affaires se fonde sur eux. Ils appartiennent tous à deux catégories complémentaires – les objectifs généraux de base et les objectifs axés sur les services – qui sont décrites sur cette page.*
- *Buts et mesures à prendre : Ils s'étendent sur chaque objectif prioritaire. Les buts et les mesures à prendre sont expliqués en détail dans les pages suivantes.*



Objectifs généraux de base

Tandis que SNB continue à étendre et à transformer ses services, notre milieu de travail deviendra plus complexe et les demandes envers le personnel continueront à augmenter. Il est essentiel que nous donnions suite à ces changements en optimisant nos méthodes de livraison, en soutenant notre main-d'œuvre à l'aide des outils et ressources appropriés et en continuant à favoriser l'innovation et la croissance. Voici les quatre objectifs d'entreprise de base qui nous permettront de relever ces défis collectivement :

- *Excellence du service*
- *Valorisation de la main-d'œuvre*
- *Efficacité de l'organisation*
- *Croissance innovatrice*

Objectifs axés sur les services

SNB tentera également d'atteindre quatre objectifs d'amélioration en vue d'aligner l'organisation sur une position d'excellence continue de prestation de services axés sur la clientèle. Voici les quatre objectifs axés sur les services :

- *Modernisation des services d'évaluation*
- *Transformation des services d'affaires*
- *Amélioration des services aux citoyens*
- *Développement des services d'information géographique*

Objectifs généraux de base

Excellence du service

La culture de prestation de services de SNB se caractérise par un service à la clientèle exemplaire.

L'excellence du service est essentielle à la réussite de SNB. Nous nous engageons à offrir des services de qualité qui répondent aux besoins de nos clients.

Buts	**Veiller à l'amélioration continue du service à la clientèle**	**Améliorer la collaboration avec nos partenaires commerciaux**	**S'assurer que les Néo-Brunswickois connaissent et comprennent les services offerts par SNB**
Mesures	• *Définir et mesurer régulièrement les niveaux de service pour tous les secteurs d'activité* • *Améliorer continuellement les procédures en vue d'assurer le respect des normes de service*	• *Mettre en œuvre une stratégie de gestion du partenariat et de la relation dans le but d'améliorer les services et les avantages pour la province* • *Approfondir les relations par l'intermédiaire de l'élaboration continue d'un modèle de gestion des comptes*	• *Établir une stratégie de communication pour la société et tous ses secteurs d'activité*

Valorisation de la main-d'œuvre

SNB offre un milieu de travail propice à la croissance du personnel et de l'organisation.

SNB reconnaît que la croissance continue entraîne des changements constants et une charge de travail accrue pour le personnel. Nous investissons dans notre main-d'œuvre afin d'aider nos employés à atteindre leurs objectifs professionnels et personnels tout en contribuant à la réussite de la corporation.

Buts	**Promouvoir le perfectionnement de nos ressources humaines**	**Élaborer la technologie afin de faciliter la gestion des ressources humaines**	**Veiller à ce que les communications internes soient efficaces**
Mesures	• *Continuer à mettre en œuvre et à développer la stratégie des ressources humaines qui se concentre sur le mieux-être, la reconnaissance des employés, la planification de la relève et l'élaboration de la formation*	• *Terminer les modules restants du système sur les ressources humaines*	• *Établir et mettre en œuvre un plan à l'égard des communications internes sur les sujets qui intéressent et préoccupent les employés*

Efficacité de l'organisation

SNB reconnaît l'importance de l'organisation d'entreprise qui soutient la croissance et l'excellence du service.

À l'instar des organisations très efficaces, SNB mettra en œuvre une planification stratégique améliorée, des pratiques exemplaires visant les mesures organisationnelles, des procédures simplifiées et des technologies habilitantes afin d'assurer une meilleure utilisation de nos ressources.

Buts	**Améliorer notre processus de planification afin d'assurer l'atteinte de nos priorités stratégiques**	**Améliorer la capacité de notre entreprise grâce à une technologie appropriée**	**Maintenir des procédures internes efficaces**	**Veiller à ce que les nouvelles occasions soient saisies en facilitant le passage d'une idée à la prestation**
Mesures	• *Mettre en œuvre un processus de planification intégrée qui assure l'atteinte des objectifs des plans d'activités par l'intermédiaire de plans de division, de l'élaboration des systèmes et de plans de renouvellement* • *Établir des mesures organisationnelles adéquates* • *Élaborer une stratégie de gestion des voies de prestation*	• *Évaluer la technologie actuelle et procéder aux mises à niveau au besoin* • *Veiller à ce que les procédures et les systèmes en place assurent la gestion efficace de nos documents électroniques*	• *Améliorer les processus et les systèmes internes afin de soutenir l'organisation et son travail avec les partenaires* • *Étudier et adopter des pratiques exemplaires afin d'accroître l'efficacité organisationnelle*	• *Améliorer la gestion des initiatives de développement et la mise en œuvre en temps utile des nouveaux produits et services*

Croissance innovatrice

SNB cherche à demeurer à la fine pointe en matière de prestation de services.

L'innovation constitue la marque de commerce de SNB. Nous nous engageons à conserver notre rôle de chef de file en matière de prestation de services gouvernementaux au moyen de la recherche accrue et du recentrage des processus.

Buts	**Jouer un rôle de chef de file pour le compte du gouvernement en ce qui concerne l'évolution de la prestation de services dans le but d'atteindre l'autonomie**	**Accroître notre capacité à innover**	**Tenter sans relâche de définir une situation future visionnaire**
Mesures	• *Instaurer de nouveaux modèles d'entreprise et de financement pour la prestation de services*	• *Élaborer un programme de recherche et mettre en œuvre les résultats de cette recherche afin d'adopter des meilleures pratiques* • *Élaborer l'expertise en matière de recentrage des processus d'entreprise*	• *Travailler en collaboration avec les intervenants afin de remettre en question la situation actuelle de SNB et d'envisager notre avenir* • *Profiter des connaissances et de l'expertise du secteur privé*

Objectifs axés sur les services

Modernisation des services d'évaluation

Les services d'évaluation de SNB seront modernisés en vue de la viabilité à long terme.

Le service d'évaluation foncière de SNB est reconnu pour son évaluation des propriétés du Nouveau-Brunswick à leur « valeur réelle et véritable ». SNB continuera à répondre à cette norme tout en améliorant l'efficacité et la transparence et en comblant les besoins en ressources humaines des services d'évaluation.

Buts	**Moderniser les services d'évaluation**	**Tirer profit des progrès rendus possibles grâce aux nouveaux outils et technologies**	**Inspirer la confiance du public envers le système d'impôt foncier**	**Conserver une main-d'œuvre d'évaluation compétente**
Mesures	• *Mettre au point une stratégie à long terme qui définit les objectifs et les mesures à prendre afin d'assurer des évaluations précises et rentables*	• *Moderniser le système d'évaluation* • *Mettre au point de nouveaux outils d'évaluation*	• *Lancer une campagne de sensibilisation du public* • *Faire preuve de transparence dans les renseignements d'évaluation de propriété*	• *Élaborer et mettre en œuvre un plan de relève en matière d'évaluation*

Transformation des services d'affaires

SNB cultive une relation de collaboration avec des entreprises et des fournisseurs de services aux entreprises afin d'améliorer la prestation des services.

SNB a un rôle important à jouer pour ce qui est de faire du Nouveau-Brunswick une compétence dominante où faire des affaires. L'investissement dans des services novateurs transformera la façon que les entreprises interagissent avec le gouvernement.

Buts	**Faciliter le transfert des services gouvernementaux aux entreprises ainsi que la transformation de ces services**	**Établir un portail des entreprises en prévision des besoins des entreprises**
Mesures	• *Mettre au point une stratégie de transfert/transformation des services aux entreprises et demander l'engagement du gouvernement à la mettre en œuvre* • *Simplifier le processus d'obtention des approbations et de délivrance des permis pour les projets de construction*	• *Créer une relation de collaboration avec des fournisseurs de services aux entreprises afin de mettre en œuvre des offres de services actuelles et nouvelles par l'intermédiaire d'un portail des entreprises plus important* • *Identifier les occasions intergouvernementales de prestation de services aux entreprises*

Amélioration des services aux citoyens

SNB collabore avec les trois ordres de gouvernement afin d'assurer une prestation de services homogène axée sur le citoyen.

SNB mettra sur pied de nouveaux produits et services qui anticipent les attentes de nos clients et nous rapprochent de notre objectif qui est la prestation homogène et à guichet unique de service aux Néo-Brunswickois.

	Buts	Moderniser les services de Statistiques de l'état civil	Développer le guichet unique pour les services aux citoyens
Mesures		• *Rendre accessibles les services de Statistiques de l'état civil au moyen de trois voies de prestation (centres de services, TéléServices et Internet)* • *Améliorer les services de Statistiques de l'état civil et travailler à l'intégration à l'échelle nationale*	• *Offrir des services améliorés aux citoyens pour tous les secteurs d'activité* • *Développer l'identité intégrée et la gestion de l'identification* • *Identifier les occasions supplémentaires aux échelles municipale, fédérale et provinciale à l'égard d'une prestation de services à guichet unique*

Développement des services d'information géographique

SNB aidera le Nouveau-Brunswick à retrouver sa place de chef de file en matière de services d'information géographique en coordonnant l'infrastructure géomatique de la province.

SNB aidera le gouvernement à retrouver son titre de chef de file en matière de services d'information géographique. Nous atteindrons cet objectif grâce à la modernisation des lois sur les condominiums et à l'amélioration de la coordination et de la normalisation de la géomatique.

	Buts	Devenir l'organisme responsable de la géomatique du gouvernement	Améliorer la gestion des condominiums
Mesures		• *Créer un nouveau modèle de gouvernance fondé sur le secrétariat* • *Réviser et élaborer des normes et des politiques relatives à l'information géographique* • *Faire participer les intervenants par l'intermédiaire de consultations et de communications* • *Développer notre réseau d'arpentage de haute précision et notre système GPS de coordination* • *Créer un environnement de partage des données afin d'améliorer l'accès à l'information géomatique*	• *Consulter les propriétaires, les promoteurs et les autres intervenants* • *Suggérer des modifications législatives fondées sur les recommandations des intervenants* • *Mettre en œuvre une transition ordonnée vers un nouveau service d'approbation des condominiums*

Prévisions budgétaires et état des résultats d'exploitation

	Budget 2007-2008	Prévisionnel 2008-2009	Prévisionnel 2009-2010
Revenus			
Financement provincial	19 929 000	20 280 296	20 642 132
Évaluation provinciale	5 885 000	7 176 569	7 176 569
Évaluation municipale	8 453 652	8 791 798	9 143 470
Frais d'enregistrements	19 658 485	19 701 235	19 746 123
Produits et services	3 550 700	3 728 235	3 914 647
Autre	1 350 000	1 050 000	1 050 000
	58 826 837	**60 728 133**	**61 672 941**
Dépense			
Dépense d'exploitation	57 456 916	59 341 327	61 401 643
Revenu net			
Revenu net	1 369 921	1 386 806	271 298
Capital			
Biens matériels	1 273 850	800 000	800 000
Développement des systèmes	4 266 200	4 000 000	4 000 000
	5 540 050	**4 800 000**	**4 800 000**